

6. Климова Ю.А. Социальная работа с семьями детей с ограниченными возможностями / Ю.А. Климова // Мир психологии. – 2001. - № 2. – С. 243–253.
7. Медков В.М. Качество населения: сущность, содержание, критерии / В.М. Медков // Народонаселение. Современное состояние научного знания. – М., 1991.
8. Миронова М.В. Влияние семьи на жизненный путь ребенка-инвалида : автореферат диссертации на соискание ученой степени канд. соц. наук / М.В. Миронова; Урал. гос. ун-т. – Екатеринбург: [б.и.], 2009. – 20 с.
9. Мстиславский П.С. Вопросы теории и методики анализа качества жизни / П.С. Мстиславский // Уровень жизни населения регионов России. – 2002. - № 2. – с. 5 – 24.
10. Савченко Т.Н. Субъективное качество жизни: подходы, методы оценки, прикладные исследования / Т.Н. Савченко, Г.М. Головина. – М. : ИП РАН. – 2006.
11. Ткачев А.Н. Качество жизни населения как интегральный критерий оценки эффективности деятельности региональной администрации / А.Н. Ткачев, Е.В. Луценко // Научный журнал Куб-ГАУ. – 2004. - № 2(4). – С. 65 – 72.

Хардина О.В.,  
г. Екатеринбург

#### СИСТЕМА КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ: ПАРАМЕТРЫ ОЦЕНКИ

Осуществление деятельности подразумевает наличие сопутствующей системы оценивания качества и эффективности совершаемых и уже совершённых действий. В зависимости от сферы подобного рода система

может быть представлена в виде экономической производительности, действенности и результативности в различных сочетаниях.

Социальная работа как одна таких сфер обладает безусловной спецификой, что применительно и к контингенту обслуживаемых лиц, и к специалистам, занятым в социальном обслуживании тех или иных групп населения, и к непосредственно процессам, связанным с оказанием помощи и поддержки в трудной жизненной ситуации. Следовательно, использование каких-либо определённых методов – к примеру, наиболее распространённых количественных, – в отрыве от качественных будет выглядеть неполноценным, одномерным и малоэффективным, поскольку окажутся незатронутыми многие ключевые моменты. В связи с этим возникает вопрос касательно разграничения в применении тех или иных методов оценки качества социальных услуг, а также их эффективности.

Количественные методы оценки представляются наиболее уместными в тех случаях, когда необходимо сопоставить затраты социальных учреждений за определённый промежуток времени и полученные в тех же временных границах результаты. В то время как качественные методы направлены на соотнесение задач работы с конкретным клиентом и результатов, которых удалось достичь в ходе профессионального взаимодействия. К примеру, использование методов первого типа нацелено на определение точного количества клиентов в учреждении: общее число обратившихся; количество клиентов, обратившихся впервые и повторно; распределение по оказанным в процессе работы со специалистами услугам (социально-бытовые, социально-правовые социально-педагогические и др.); количество услуг за отчётный период; соотношение специалистов и клиентов; суммы социальных выплат; число мероприятий, в которые были вовлечены клиенты; длительность работы с клиентом и прочие параметры, создающие относительно объективную картину деятельности. Подобные показатели необходимы для отчётов в вышестоящие организации, для

планирования объёмов деятельности и необходимых ресурсов на следующие отчётные периоды.

В свою очередь, применение качественных методов оценки имеет целью выявить субъективно-ориентированные показатели, задействовать в процессе оценки качества обслуживания мнения конкретных людей: клиентов, специалистов, руководства, проверяющих комиссий. Результаты, полученные посредством использования качественных методов – разнообразных опросов, интервью, фокус-групп, кейс-стади и пр.,– отражают степень удовлетворённости оказанными социальными услугами, уровень эффективности применительно к конкретной проблемной ситуации с различных точек зрения: как непосредственно задействованных в ней клиентов, так и лиц, ответственных в разной степени за разрешение такой ситуации.

В итоге можно делать выводы как о достаточности средств, предусмотренных на те или иные виды социальных услуг, так и об адекватности методов работы с клиентом.

Проведение аналитических мероприятий в системе качества услуг возможно не только с позиции применяемой методологии оценки, но и с позиций направленности на процесс или на результат работы с клиентом.

При оценке процесса оказания услуги определяется количество единовременно обслуживаемых в рамках одного учреждения или отделения клиентов, разнообразие предоставляемых видов помощи, частоту встреч и пр.,– с одной стороны. С другой – проводится качественное исследование восприятия клиентом формы взаимодействия его со специалистами, степени уместности методов, производится учёт роли клиента в работе и выявляется уровень стимулирования к этому и иные показатели, иллюстрирующие нюансы складывающихся ещё в процессе работы отношений между сотрудниками социальной службы и людьми, обратившимися к ней за помощью.

Тогда как оценка результата – более поздний по логике развития событий этап – подразумевает анализ полученных результатов с использованием и качественных, и количественных методов оценки. В частности, в рамках целого учреждения это может быть число семей, снятых с патронажа в силу нормализации внутрисемейного климата; количество детей, возвращённых в семью по итогам групповых тренингов; а также прекращение девиантного поведения, исчезновение симптомов стресса или депрессии, появление новых целей в жизни клиента и т.д.

Оценка может быть произведена в отношении уровня качества различного рода объектов, характеристик, процессов:

- оказания конкретной услуги конкретному клиенту;
- комплексной работы с клиентом;
- вида услуг или формы помощи и поддержки;
- компетентности определённого специалиста;
- результативности работы отделения;
- эффективности учреждения как системы.

В идеале, оценка и управление качеством социального обслуживания должны иметь развёрнутую систему показателей с учётом обозначенных выше параметров, позволяющую владеть максимально актуальной информацией относительно уровня обслуживания в рамках учреждения, оценивать ситуацию адекватно условиям, в которые погружены специалисты, и, разумеется, быть способной корректировать деятельности как непосредственно сотрудников, так и всей организации в целях постоянного повышения качества.

Создание подобной системы сопровождается рядом организационных трудностей, связанных с отсутствием в большинстве случаев специальных должностей для осуществления контроля за качеством обслуживания, что провоцирует дополнительную нагрузку на действующий штат сотрудников; с адаптацией к новой системе, установлением необходимого для эффективной работы уровня доверия со стороны подконтрольных; с установлением

контакта с клиентами относительно получения критической информации от них.

Специфика сферы социальной работы обуславливает наличие таких сложных моментов, как узость охвата целевой группы клиентов в связи с заявительным характером обращений, слабой формализованностью социальных услуг как таковых, отсутствием чётких временных границ решения проблем, высокой степенью индивидуализированности подхода к сложной жизненной ситуации клиента.

Дополнительно действуют материально-финансовые барьеры внедрения и поддержки функционирования системы оценки качества. Своё влияние оказывают и факторы, связанные с морально-психологическим климатом в учреждении, системами оплаты труда, совершенствования его условий и средств.

Таким образом, существование системы оценки качества социального обслуживания сопряжено с большим количеством проблемных моментов относительно содержательных компонентов, поддерживающих функционирование механизмов и противодействующих факторов, но вместе с тем крайне значимо для возможности максимально эффективного оказания помощи и поддержки людей, в них нуждающихся, и для возможности совершенствования деятельности социальной работы как таковой.

#### Литература

1. Антонова Н.С. Основные направления совершенствования системы развития персонала в учреждениях социальной защиты населения в республике Бурятия. // Н.С. Антонова. // Вестник Бурятского государственного университета. – 2011. - №5. – С. 226-231.
2. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения. // Под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярской-Смирновой. Серия «Научные доклады: независимый экономический анализ». М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007, С. 234.

3. Рузанов В.И. Эффективность социальной работы: теория и практика.// В.И. Рузанов. // В мире научных открытий. – 2010. - №6.2 (12). – С. 376-378.
4. Шипунова Т.В. Эволюция и проблемы менеджмента социальной работы. // Т.В. Шипунова. // Управленческое консультирование. Актуальные проблемы государственного и муниципального управления. – 2009. - №2. – С.153-170.

Якушева Т. С.,  
г. Екатеринбург

## ВОЗНИКНОВЕНИЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ, ОБСЛУЖИВАЮЩИХ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ

Изучение проблемы эмоционального выгорания у социальных работников, предоставляющих социально-бытовые услуги пожилым людям, является малоизученной, в связи с небольшой теоретической базой и актуальной тем, что увеличивается количество случаев «выгорания» социальных работников, имеющих тесное взаимодействие с пожилыми людьми.

Для выявления основных факторов, влияющих на возникновение синдрома эмоционального выгорания у социальных работников, обслуживающих пожилых людей было проведено исследование на базе Свердловского Комплексного центра социального обслуживания населения Октябрьского района. (ГОУ СОН «Комплексный Центр социального обслуживания населения Октябрьского района г.Екатеринбурга ГОУ КЦСОН Октябрьского района г.Екатеринбурга»). В анкетировании принимали